IBM Tealeaf cxConnect for Voice of Customer
Version 9.0
12 juin 2014

cxConnect for Voice of Customer - Guide d'administration

Important
Avant d'utiliser le présent document et le produit associé, prenez connaissance des informations figurant à la section «Remarques», à la page 39.

LE PRESENT DOCUMENT EST LIVRE EN L'ETAT SANS AUCUNE GARANTIE EXPLICITE OU IMPLICITE. IBM DECLINE NOTAMMENT TOUTE RESPONSABILITE RELATIVE A CES INFORMATIONS EN CAS DE CONTREFACON AINSI QU'EN CAS DE DEFAUT D'APTITUDE A L'EXECUTION D'UN TRAVAIL DONNE.

Ce document est mis à jour périodiquement. Chaque nouvelle édition inclut les mises à jour. Les informations qui y sont fournies sont susceptibles d'être modifiées avant que les produits décrits ne deviennent eux-mêmes disponibles. En outre, il peut contenir des informations ou des références concernant certains produits, logiciels ou services non annoncés dans ce pays. Cela ne signifie cependant pas qu'ils y seront annoncés.

Pour plus de détails, pour toute demande d'ordre technique, ou pour obtenir des exemplaires de documents IBM, référez-vous aux documents d'annonce disponibles dans votre pays, ou adressez-vous à votre partenaire commercial.

Vous pouvez également consulter les serveurs Internet suivants :

- http://www.fr.ibm.com (serveur IBM en France)
- http://www.can.ibm.com (serveur IBM au Canada)
- http://www.ibm.com (serveur IBM aux Etats-Unis)

Compagnie IBM France
Direction Qualité
17, avenue de l'Europe
92275 Bois-Colombes Cedex

Cette édition s'applique à la version 9, édition 0, modification 0 (9.0.0) d'IBM Tealeaf cxConnect for Web Analytics et à toutes les éditions et modifications ultérieures, sauf mention contraire dans les nouvelles éditions.

© Copyright IBM Corporation 1999, 2014.

Table des matières

Avis aux lecteurs canadiens v

cxConnect for Voice of Customer - Guide d'administration vii

Chapitre 1. Généralités sur cxConnect for Voice of Customer. 1

Chapitre 2. Intégration avec Tealeaf à l'aide de cxConnect. 3
Intégration de cxConnect par insertion de données . 3
Exemples 4
Exemple 1 5
Exemple 2 5
Exemple 3 6
Configuration de Tealeaf 6
Intégration de cxConnect par liens de relecture . . . 7
Structure de l'URL de requête. 7
Exemples_a 12

Chapitre 3. Solution d'intégration OpinionLab. 15
Généralités sur OpinionLab Feedback 15
Intégration d'OpinionLab et de Tealeaf 15
Configuration de l'icône d'OpinionLab Feedback . . 16
Remarque sur la version 3.X du moteur JavaScript d'OpinionLab 16
Intégration des sessions visiteurs de Tealeaf dans OpinionLab Feedback 17
Variables de zone 19
Effectuer un test d'intégration 19
Insertion d'OpinionLab Feedback dans les sessions visiteurs de Tealeaf 20
Mode de fonctionnement de l'insertion des commentaires. 20
Insertion d'OpinionLab Feedback dans les sessions visiteurs de Tealeaf 20
Paramètres de commentaires prédéfinis 21
Exemple d'intégration de commentaires 22
Effectuer un test d'intégration d'OpinionLab Feedback 23

Chapitre 4. Solution d'intégration ForeSee 25
Configuration de l'enquête de satisfaction client de ForeSee Results 25
Intégration de Tealeaf avec ForeSee Results. . . . 25
Exemple d'intégration ForeSee Results - straussandplesser.com 27
Effectuer un test de l'intégration ForeSee Results 28
Exemples supplémentaires 28

Chapitre 5. Solution d'intégration iPerceptions 29
Intégration des liens de relecture de session avec Tealeaf 29
Paramètres URL 30
Variables de zone 31
Exemple d'URL 31
Test de l'intégration. 32
Exemples supplémentaires 32

Chapitre 6. Solution d'intégration API paire nom-valeur 33
Procédure de base pour l'intégration avec Tealeaf. . 33
Syntaxe des paramètres de requête 33

Chapitre 7. IBM Tealeaf documentation et assistance 37

Remarques 39
Marques 41
Règles de confidentialité 41

© Copyright IBM Corp. 1999, 2014

Avis aux lecteurs canadiens

Le présent document a été traduit en France. Voici les principales différences et particularités dont vous devez tenir compte.

Illustrations

Les illustrations sont fournies à titre d'exemple. Certaines peuvent contenir des données propres à la France.

Terminologie

La terminologie des titres IBM peut différer d'un pays à l'autre. Reportez-vous au tableau ci-dessous, au besoin.

IBM France	IBM Canada
ingénieur commercial	représentant
agence commerciale	succursale
ingénieur technico-commercial	informaticien
inspecteur	technicien du matériel

Claviers

Les lettres sont disposées différemment : le clavier français est de type AZERTY, et le clavier français-canadien de type QWERTY.

OS/2 et Windows - Paramètres canadiens

Au Canada, on utilise :

- les pages de codes 850 (multilingue) et 863 (français-canadien),
- le code pays 002,
- le code clavier CF.

Nomenclature

Les touches présentées dans le tableau d'équivalence suivant sont libellées différemment selon qu'il s'agit du clavier de la France, du clavier du Canada ou du clavier des États-Unis. Reportez-vous à ce tableau pour faire correspondre les touches françaises figurant dans le présent document aux touches de votre clavier.

© Copyright IBM Corp. 1999, 2014

France	Canada	Etats-Unis
(Pos1)		Home
Fin	Fin	End
(PgAr)		PgUp
(PgAv)		PgDn
Inser	Inser	Ins
Suppr	Suppr	Del
Echap	Echap	Esc
Attn	Intrp	Break
Impr écran	ImpEc	PrtSc
Verr num	Num	Num Lock
Arrêt défil	Défil	Scroll Lock
(Verr maj)	FixMaj	Caps Lock
AltGr	AltCar	Alt (à droite)

Brevets

Il est possible qu'IBM détienne des brevets ou qu'elle ait déposé des demandes de brevets portant sur certains sujets abordés dans ce document. Le fait qu'IBM vous fournisse le présent document ne signifie pas qu'elle vous accorde un permis d'utilisation de ces brevets. Vous pouvez envoyer, par écrit, vos demandes de renseignements relatives aux permis d'utilisation au directeur général des relations commerciales d'IBM, 3600 Steeles Avenue East, Markham, Ontario, L3R 9Z7.

Assistance téléphonique

Si vous avez besoin d'assistance ou si vous voulez commander du matériel, des logiciels et des publications IBM, contactez IBM direct au 1 800 465-1234.

cxConnect for Voice of Customer - Guide d'administration

IBM Tealeaf cxConnect for Voice of Customer (VOC) permet d'intégrer facilement des données de session Tealeaf dans des applications VOC. Les technologies Voix du client proposent des mécanismes pour que les visiteurs en ligne envoient leurs commentaires grâce à l'application Web et pour que l'entreprise analyse et regroupe ces différents avis en un ensemble d'informations décisionnelles.

La gamme de produits IBM Tealeaf cxConnect for Data Analysis contient les produits suivants :

- Le "Guide d'administration de cxConnect for Data Analysis" dans le document *IBM Tealeaf cxConnect for Data Analysis - Guide d'administration*
- Le "Guide d'administration de cxConnect for Web Analytics" dans le document *IBM Tealeaf cxConnect for Web Analytics - Guide d'administration*
- cxConnect for Voice of Customer - Guide d'administration
- Le "Guide d'administration de cxConnect for Multivariate Testing" dans le document *IBM Tealeaf cxConnect for Multivariate Testing - Guide d'administration*

© Copyright IBM Corp. 1999, 2014

Chapitre 1. Généralités sur cxConnect for Voice of Customer

IBM Tealeaf cxConnect for Voice of Customer (VOC) permet d'intégrer facilement des données de session Tealeaf dans des applications VOC. Les technologies Voix du client proposent des mécanismes pour que les visiteurs en ligne envoient leurs commentaires grâce à l'application Web et pour que l'entreprise analyse et regroupe ces différents avis en un ensemble d'informations décisionnelles.

Lorsque les analystes Web relisent les enquêtes clients ou les résultats des commentaires, IBM Tealeaf cxConnect for Voice of Customer peut être utilisé pour rendre compte de la véritable expérience du visiteur qui a envoyé ces commentaires. Ainsi, l'entreprise peut corroborer les commentaires envoyés et identifier l'origine des problèmes de l'expérience utilisateur.

Par exemple, si de nombreux clients se plaignent du processus d'inscription, Tealeaf permet aux analystes Web d'examiner de façon plus approfondie les rapports de synthèse des commentaires fournis par l'application VOC. L'application VOC peut être utilisée pour relire la session spécifique à laquelle un client a tenté de s'inscrire. Ainsi, l'analyste peut offrir un meilleur service client et identifier des problèmes d'application potentiels liés au processus d'inscription.

Un hyperlien est inséré dans les rapports de commentaires VOC que les analystes peuvent utiliser pour relire la session visiteur spécifique.

Lorsqu'un visiteur envoie des commentaires sur votre site, l'identifiant de session est créé pour la session du visiteur. Cet identifiant de session est communiqué au fournisseur VOC pour être ensuite renvoyé sur votre serveur Web d'hébergement. Tealeaf peut capturer ces informations avec IBM Tealeaf cxConnect for Data Analysis, qui permet d'effectuer des analyses plus poussées à l'aide de la totalité de votre solution Tealeaf.

© Copyright IBM Corp. 1999, 2014

Chapitre 2. Intégration avec Tealeaf à l'aide de cxConnect

Ce document décrit les méthodes d'intégration des applications tierces avec la plateforme IBM Tealeaf CX en utilisant IBM Tealeaf cxConnect for Data Analysis. Les méthodes disponibles pour cette intégration sont les suivantes :

Tableau 1. Intégration avec Tealeaf à l'aide de cxConnect

Méthode	Produit IBM Tealeaf cxConnect for Data Analysis	Description
Lien de relecture	Voice of Customer	Permet de relire une seule session. Voir «Intégration de cxConnect par liens de relecture», à la page 7.
Insertion de données	Voice of Customer	Permet l'insertion de données externes (événements) dans une session grâce à une demande d'image personnalisable. Voir «Intégration de cxConnect par insertion de données».
Fichier de segment	Outils d'analyse Web	Permet la création d'un segment de session Tealeaf à partir d'une liste d'identifiants de session fournis. Voir "Intégration de cxConnect par fichiers de segments" dans le document *IBM Tealeaf cxConnect for Web Analytics - Guide d'administration*.

Intégration de cxConnect par insertion de données

La méthode d'intégration par insertion de données est utilisée pour associer les données des contenus de sites Web et de l'expérience utilisateur, fournies par des systèmes tiers et/ou internes, aux sessions capturées de Tealeaf, où les informations à intégrer ne sont pas incluses dans le flux HTTP capturé par Tealeaf.

L'association de données est exécutée par le lancement d'une requête qui inclut les données à associer en tant que paramètres de chaînes de requête, pour un fichier d'image situé sur l'infrastructure Web automatiquement capturée par Tealeaf.

Remarque : La seule modification nécessaire pour l'infrastructure Web est l'insertion du fichier image. Le fichier image doit être nommé `tl_img.html`.

Pour des raisons d'optimisation des performances et des données, le système Tealeaf filtre par défaut toutes les requêtes de formats binaires courants, tels que les `.gif`, et les supprime du flux de données capturées. Pour ignorer ce filtre, l'extension `.html` est utilisée pour le fichier image, garantissant ainsi que la requête et toutes les données incluses passent par le système Tealeaf.

L'URL pour la demande d'image est la suivante :

```
http://<HostPathToImage>/tl_img.html?Source=<Source>&Event=<Event>&SidName=
  <SidName>&SidValue=<SidValue>&Custom1=<Custom1>&Custom2=<Custom2>
```

Remarque : Le nombre de paires nom-valeur pouvant être incluses dans les paramètres de chaînes de requête n'est pas limité. Dans tous les cas, les valeurs sans espaces sont privilégiées.

© Copyright IBM Corp. 1999, 2014

Tableau 2. Intégration cxConnect par insertion de données

Paramètre	Obligatoire ?	Type	Description
HostPathToImage	Y	[chaîne]	Chemin d'accès du fichier `tl_img.html` sur l'infrastructure Web cible.
Source	N	[chaîne]	Utilisé pour identifier le système tiers ou interne qui génère la requête.
Evénement	N	[chaîne]	Utilisé pour identifier le type d'événement de la requête (c.-à-d. `start`, `complete`, etc.).
SidName	N	[chaîne]	Utilisé pour identifier le nom du cookie sollicité pour les mises en session dans le système Tealeaf. **Remarque :** Si les paires nom-valeur ne sont pas automatiquement associées à la requête, ou si elles sont remplacées, le paramètre `SidName` devient alors obligatoire pour associer la demande à sa session d'origine. Dans le cas contraire, la demande d'image deviendra une session unique dans Tealeaf et pourra être supprimée.
SidValue	N	[chaîne]	Utilisé pour identifier la valeur du cookie sollicité pour les mises en session dans le système Tealeaf. **Remarque :** Si les paires nom-valeur ne sont pas automatiquement associées à la demande ou si elles sont remplacées, le paramètre `SidValue` devient alors obligatoire pour associer la demande à sa session d'origine. Dans le cas contraire, la demande d'image deviendra une session unique dans Tealeaf et pourra être supprimée.

Exemples

Pour tous les exemples, la valeur suivante est utilisée pour le chemin d'accès de l'ordinateur hôte :

- **Host_Path_To_Image** - `example.tealeaf.com/images`

Ces fonctions JavaScript sont utilisées pour la procédure suivante :

1. Placez la valeur du cookie utilisé pour la mise en session à l'endroit nécessaire
2. Créez la demande d'image de façon dynamique

```
<script type="text/javascript">
<!--
// Début de l'exemple d'intégration de Tealeaf

// La fonction récupère la valeur du cookie spécifié utilisé pour la mise en session.
function TLGetCookie(c_name)
{
if (document.cookie.length>0)
{
c_start=document.cookie.indexOf(c_name + "=");
if (c_start!=-1)
{
c_start=c_start + c_name.length+1;
c_end=document.cookie.indexOf(";",c_start);
if (c_end==-1) c_end=document.cookie.length;
return unescape(document.cookie.substring(c_start,c_end));
}
}
return "";
}

// La fonction créé une demande d'image de façon dynamique.
function TLSendRemoteEvent(hostPath, source, event, sidName, sidValue, params)
{
var src = 'http://' + hostPath + '/tl_img.html?';
src += ((source.length >0) ? ('&Source=' + source) : '');
src += ((event.length >0) ? ('&Event=' + event) : '');
src += ((sidname.length > 0) ? ('&sidname=' + sidname) : '');
src += ((sidvalue.length > 0) ? ('&sidvalue=' + sidvalue) : '');
src += ((params.length > 0) ? ('&'+ params) : '');

document.write('<img  border="0" name="tl_img" width="1" height="1"
  src="'+src+'">');
}
// Fin de l'exemple d'intégration de Tealeaf
-->
</script>
```

Exemple 1

Créez deux requêtes distinctes pour indiquer 1) l'initialisation et 2) la fin d'une enquête distribuée par un fournisseur Voix du client (VOC) tiers. Dans les deux cas, les informations du cookie de session sont automatiquement associées à la requête.

Requête 1

```
<script type="text/javascript">
TLSendRemoteEvent('example.tealeaf.com/images', 'VOC_Provider',
  'SurveyInitiated', '', '', 'SurveyId=Survey01');
</script>
```

Requête 2

```
<script type="text/javascript">
TLSendRemoteEvent('example.tealeaf.com/images', 'VOC_Provider',
   'SurveyCompleted', '', '', 'SurveyId=Survey01');
</script>
```

Exemple 2

Créez une requête pour associer le contenu de test transmis par un fournisseur de tests multivariés (MVT) tiers. Dans ce cas, les informations du cookie de session sont automatiquement associées à la requête.

```
<script language="JavaScript" type="text/javascript">
TLSendRemoteEvent('example.tealeaf.com/images', 'MVT_Provider',
  'CreativeDisplayed', '', '',
  'LocationId=TestLocation01&CampaignId=123&CreativeId=4567');
</script>
```

Exemple 3

Créez une requête pour associer le contenu de l'application transmis par un système interne d'imagerie de relevés de compte. Dans ce cas, les informations du cookie de session (JSessionId=6ADC032CE62410E601D18F0E83F2F02A) doivent être demandées, étant donné qu'elles ne sont pas automatiquement associées à la requête.

```
<script language="JavaScript" type="text/javascript">
var TLSessionizationName='JSessionId';
var TLSessionizationValue=TLGetCookie(TLSessionizationName);

TLSendRemoteEvent('example.tealeaf.com/images', 'Statement_Imaging',
   'StatementDelivered', TLSessionizationName,
   TLSessionizationValue, 'AccountDate=2008-03-03&
   SourceDB=MF987&ImageId=ABC123DEF456');
</script>
```

Configuration de Tealeaf

Privacy.cfg doit être configuré et les événements Tealeaf doivent être créés pour utiliser les données des contenus de sites Web et de l'expérience utilisateur associées aux sessions à travers la méthode d'intégration par insertion de données.

Privacy.cfg

Pour terminer la configuration de la méthode d'intégration par insertion de données, les règles et les actions suivantes doivent être incluses et activées dans le fichier Privacy.cfg sur le serveur de traitement de Tealeaf :

```
[Rule6]
Enabled=True
Tests=TLIMG_UrlTest
Actions=TLIMG_SetResponseType, TLIMG_SetResponseContentType,
   TLIMG_SetCaptureType, IntegrationReplaceJS,

[Rule7]
Enabled=True
TestOp=AND
Tests=TLIMG_UrlTest, TLIMG_SidValueTest
Actions=TLIMG_SetTLTSID

#-------------------------------------------------------------------------
# Intégration par insertion de données via la requête tl_img.html
#
# Des opérations sont requises pour une relecture précise
#
# TLIMG_UrlTest         - limite les opérations à l'URL de tl_img.html
# TLIMG_SetResponseType - modifications apportées au type approprié
# TLIMG_SetCaptureType  - modifications apportées au type de capture approprié
# TLIMG_SidValueTest         - test de l'existence du paramètre
#                              SidValue
# TLIMG_SetTLTSID       - force l'association du hit à des modifications apportées au
#                       type de capture approprié
#
[TLIMG_UrlTest]
ReqField=URL
ReqOp=EQ
ReqVal=/tl_img.html

[TLIMG_SetResponseType]
```

```
Action=ReqSet
ReqSetSection=env
ReqSetField=ResponseType
ReplaceString=image/gif

[TLIMG_SetCaptureType]
Action=ReqSet
ReqSetSection=iamie
ReqSetField=CaptureType
ReplaceString=3

[TLIMG_SetResponseContentType]
Action=ReqSet
ReqSetSection=ResponseHeaders
ReqSetField=Content-Type
ReplaceString=image/gif

[TLIMG_SidValueTest]
ReqField=SIDVALUE
ReqOp=EQ
ReqVal=
NOT=True

[TLIMG_SetTLTSID]
Action=ReqSet
Section=urlfield
Field=SidValue
ReqSetSection=iamie
ReqSetField=TLTSID
MD5=False
```

Evénements

Outre la configuration ci-dessus, les événements Tealeaf doivent être créés dans le gestionnaire d'événements de Tealeaf pour exploiter les données des contenus de sites Web et de l'expérience utilisateur qui ont été associées aux sessions grâce à la méthode d'intégration par insertion de données.

Une bibliothèque d'événements basée sur des intégrations partenaires prédéfinies est prête à être importée. Voir "Onglet Evénements TEM" dans le document *IBM Tealeaf - Guide du gestionnaire d'événements*.

Intégration de cxConnect par liens de relecture

Un lien de relecture peut être créé dans toute application prenant en charge la balise d'ancrage HTML (`<a>`). Le lien de relecture réexécutera une session Tealeaf grâce à un appel au service Web sur le serveur du portail de Tealeaf.

- La relecture peut nécessiter le programme autonome Tealeaf IBM Tealeaf CX RealiTea Viewer, si la valeur `RTV` de type `LinkType` est sélectionnée. Voir ci-après.

Structure de l'URL de requête

Les informations qui suivent décrivent la structure de l'URL de requête.

L'URL pour appeler le service Web est la suivante :

```
http://<host>/<WebServiceName>/cxConnect.asmx/GetSessionReplayLink?
   SessionType=<location>
   &LinkType=<linktype>&Field=<field>&Value=<value>&MD5=<md5>&
   SessionDate=<sessiondate>&
   SessionPreference=<sessionpreference>&Redirect=<redirect>
```

Remarque : Il est recommandé que toutes les valeurs des paramètres soient codées URL.

- La fonction `GetSessionReplayLink` prend en charge l'utilisation des méthodes d'authentification NT/AD et Single Sign-On. Voir "Authentification" dans le document *IBM Tealeaf cxImpact - Guide d'administration*.

Tableau 3. Structure de l'URL de requête

Paramètre	Obligatoire ?	Type	Description
`Host`	Y	[chaîne]	Nom d'hôte du serveur du portail de Tealeaf. La valeur de l'hôte peut également être un alias pour le serveur du portail de Tealeaf soumis à une résolution DNS. **Remarque :** Les utilisateurs qui tentent de relire des sessions à travers les liens de relecture doivent utiliser des ordinateurs capables d'effectuer la résolution DNS de la valeur de l'hôte fournie.
`WebServiceName`	Y	[chaîne]	Répertoire virtuel pour le service Web. Par défaut, le répertoire virtuel installé est `PortalAPI`.
`SessionType`	Y	[chaîne]	Détermine la portée du type de session de la requête de recherche du service Web. Les sessions passent du statut actif au statut terminé en fonction d'une valeur de délai d'expiration définie ou à travers une action explicite de fermeture de session : `ACTIVE` - Sessions actives `CLOSED` - Sessions terminées `ALL` - Toutes les sessions
`LinkType`	Y	[chaîne]	Contrôle la façon dont la session est relue par l'utilisateur. `RTV` représente Tealeaf IBM Tealeaf CX RealiTea Viewer, une application client Microsoft Windows. `BBR` représente Browser-Based Replay, un mécanisme de relecture Web fournie avec le portail de Tealeaf : `RTV` - IBM Tealeaf CX RealiTea Viewer `BBR` - Browser-Based Replay

Tableau 3. Structure de l'URL de requête (suite)

Paramètre	Obligatoire ?	Type	Description
`Field`	Y	[chaîne]	Paramètres des zones de données de la requête de recherche du service Web. **Remarque :** Le nombre de sessions récupérées par la requête de recherche du service Web dépendra de l'unicité de la combinaison zone/valeur. Dans la plupart des cas, il est recommandé d'utiliser `TLTSID`. • `TLTSID` • `TLTUID` • `CustomVar0` via `CustomVar63` • Pour garantir la compatibilité avec les intégrations antérieures à la version 8.0, Tealeaf prend en charge l'utilisation de `LoginID`, `UserDef1 - UserDef4`, et de certains attributs de session. Voir «Mappage de la compatibilité des zones», à la page 11.
`Valeur`	Y	[chaîne]	Valeur correspondante du paramètre des zones de données de la requête de recherche du service Web.

`MD5`	N	[chaîne]	Détermine s'il est nécessaire ou non de réaliser un hachage MD5 sur la valeur fournie avant d'exécuter une requête de recherche.
			`TRUE`
			`FALSE`

Tableau 3. Structure de l'URL de requête (suite)

Paramètre	Obligatoire ?	Type	Description
`SessionDate`	Y	[chaîne]	Le paramètre de la date GMT de la requête de recherche du service Web. Les performances et le nombre de sessions renvoyées par la requête de recherche du service Web dépendront des dates de la requête. Une valeur vide obligera la requête de recherche du service Web à rechercher toutes les données disponibles. • **Format :** `YYYY-MM-DD` ou `YYYY-MM-DD HH:MM:SS` (Encodez par URL l'espace pour _) **Remarque :** Lorsque la session Tealeaf ferme, la SessionDate et l'heure connues peuvent être différentes. Par exemple, un formulaire peut être envoyé sous la forme d'une fenêtre popup 30 minutes après la dernière activité de l'utilisateur sur le site. Par conséquent, la SessionDate est ajustée de façon dynamique pour inclure les plages de date les plus probables pour la session. En ce qui concerne les sessions se produisant plus ou moins dans un délai de deux heures en "fin de journée" (00:00:00), la plage est étendue pour inclure le jour précédent (<= 02:00:00) ou le jour suivant (>= 22:00:00) dans la recherche.

Tableau 3. Structure de l'URL de requête (suite)

Paramètre	Obligatoire ?	Type	Description
SessionPreference	Y	[chaîne]	Détermine la session à relire lorsque plusieurs sessions sont récupérées par la requête de recherche du service Web. **Remarque :** Dans la plupart des cas, il est recommandé d'utiliser l'option Any (3) étant donné qu'elle met fin à la requête de recherche du service Web après la récupération de la première session.Les options Earliest (1) et Latest (2) nécessitent que la requête de recherche du service Web exécute une opération de tri après la récupération de toutes les sessions. EARLIEST - Renvoie la session la plus ancienne récupérée par la recherche, triée selon la date et l'heure LATEST - Renvoie la session la plus récente récupérée par la recherche, triée selon la date et l'heure ANY - Renvoie la première session récupérée par la recherche
Redirection	Y	[chaîne]	Détermine si l'opération de relecture conséquente, basée sur le paramètre LinkType, sera invoquée ou non. **Remarque :** Dans la plupart des cas, il est recommandé de définir la valeur de redirection sur TRUE étant donné qu'elle automatise l'opération de relecture. Dans des situations qui demandent davantage de logique d'application, la configuration de la valeur de redirection sur FALSE forcera la requête de recherche du service Web à renvoyer un noeud XML incluant l'URL LinkType. TRUE FALSE

Remarque : Une série d'interfaces d'essai du service Web est accessible sur l'URL du service Web : http://<host>/<WebServiceName>/cxConnect.asmx. Le lien GetSessionReplayLink mettra en pratique la méthode de requête de recherche susmentionnée.

Mappage de la compatibilité des zones

Pour garantir une compatibilité avec les intégrations antérieures à la version 8.0, Tealeaf prend en charge l'utilisation des valeurs Field suivantes. Les valeurs de la colonne de gauche correspondent aux variables définies par l'utilisateur dans les systèmes antérieurs à la version 8.0. Lorsque des requêtes d'URL sont envoyées, le

serveur Tealeaf mappe automatiquement les champs et leurs valeurs de la version 8.0 ou des versions ultérieures dans la colonne de droite.

- Dans tous les cas, la valeur associée à `Field` doit correspondre aux valeurs répertoriées ci-dessous.

  Remarque : Dans une édition future, la prise en charge des intégrations antérieures à la version 8.0, incluant ces paramètres de requête, peut être désapprouvée. Tealeaf recommande d'adopter les nouveaux standards ci-dessous.

Version antérieure à la version 8.0 Variables utilisateurs	Version 8.0 ou ultérieure Attributs de session
LoginID	CustomVar0
UserDef1	CustomVar1
UserDef2	CustomVar2
UserDef3	CustomVar3
UserDef4	CustomVar4
SessionAttribute0	CustomVar5
SessionAttribute1	CustomVar6
...	...
SessionAttribute57	CustomVar62
SessionAttribute58	CustomVar63

Remarque : `SessionAttribute59` via `SessionAttribute63` ne sont pas pris en charge dans la version 8.0 ou les versions ultérieures.

Exemples_a

Pour tous les exemples ci-dessous, nous utilisons les deux valeurs suivantes :

- **Hôte :** `tealeafReplay`
- **WebServiceName :** `PortalAPI`

Exemple 1 - Session terminées, RTV, TLTSID, date spécifique

Créez un lien pour relire la première session terminée et récupérée le 3 mars 2008, avec une valeur TLTSID de `6ADC032CE62410E601D18F0E83F2F02A`. Lorsque vous cliquez sur le lien, il ouvre automatiquement IBM Tealeaf CX RealiTea Viewer (RTV) sur l'ordinateur client pour relire la session.

```
http://tealeafReplay/PortalAPI/cxConnect.asmx/GetSessionReplayLink?
   SessionType=CLOSED
   &LinkType=RTV&Field=TLTSID&Value=6ADC032CE62410E601D18F0E83F2F02A
   &SessionDate=2008-03-03&SessionPreference=ANY&Redirect=TRUE
```

Exemple 2 - Toutes les sessions, RTV, TLTSID, toute date

Créez un lien pour relire la première session récupérée à n'importe quelle date passée, avec une valeur TLTSID de `6ADC032CE62410E601D18F0E83F2F02A`. Lorsque vous cliquez sur ce lien, il ouvre automatiquement IBM Tealeaf CX RealiTea Viewer (RTV) sur l'ordinateur client pour relire la session.

```
http://tealeafReplay/PortalAPI/cxConnect.asmx/GetSessionReplayLink?
   SessionType=ALL
   &LinkType=RTV&Field=TLTSID&Value=6ADC032CE62410E601D18F0E83F2F02A
   &SessionDate=&SessionPreference=ANY&Redirect=TRUE
```

Exemple 3 - Toutes les sessions, BBR, UserDef1, toute date

Créez un lien pour relire la première session récupérée à n'importe quelle date passée, avec une valeur CustomVar3 de `ProductID1234`. Lorsque vous cliquez sur ce lien, il ouvre automatiquement le portail de Tealeaf et le relecteur basé sur un navigateur (BBR) pour relire la session.

```
http://tealeafReplay/PortalAPI/cxConnect.asmx/GetSessionReplayLink?
   SessionType=ALL&LinkType=BBR&Field=CustomVar3&Value=ProductID1234
   &SessionDate=&SessionPreference=ANY&Redirect=TRUE
```

Exemple 4 - Sessions terminées, RTV, CustomQuery, toute date

Créez un lien pour relire la première session terminée et récupérée le 3 mars 2008, avec une valeur TLTSID qui correspond au hachage MD5 de `6ADC032CE62410E601D18F0E83F2F02A`. Lorsque vous cliquez sur ce lien, il ouvre automatiquement IBM Tealeaf CX RealiTea Viewer (RTV) sur l'ordinateur client pour relire la session.

```
http://tealeafReplay/PortalAPI/cxConnect.asmx/GetSessionReplayLink?
   SessionType=CLOSED
   &LinkType=RTV&Field=TLTSID&Value=6ADC032CE62410E601D18F0E83F2F02A&MD5=TRUE
   &SessionDate=2008-03-03&SessionPreference=ANY&Redirect=TRUE
```

Chapitre 3. Solution d'intégration OpinionLab

Cette section explique comment intégrer Tealeaf avec des commentaires clients envoyés à l'aide d'OpinionLab.

Généralités sur OpinionLab Feedback

Lorsque l'icône **[+]** d'OpinionLab Feedback s'affiche, les visiteurs peuvent cliquer dessus pour donner leur avis indispensable sur le site Web.

Une fois qu'un visiteur a cliqué sur cette icône, un questionnaire de satisfaction personnalisé s'affiche. L'utilisateur peut évaluer des pages, envoyer des commentaires écrits et répondre à toute question présentée dans le questionnaire de satisfaction. Le produit OpinionLab peut être configuré pour envoyer automatiquement des alertes et des rapports dynamiques par courrier électronique qui permettent aux intervenants désignés de surveiller les statistiques des commentaires et d'autres détails associés en temps réel.

Intégration d'OpinionLab et de Tealeaf

Lorsque les technologies OpinionLab et Tealeaf sont intégrées, les capacités de Customer Voice sont associées à celle de Customer Experience pour donner un aperçu plus détaillé de l'expérience utilisateur générale.

Lorsqu'OpinionLab et Tealeaf sont entièrement intégrés l'un avec l'autre, voici ce qu'ils offrent :

- Intégration de Tealeaf dans OpinionLab Feedback par liens de relecture.

  Les alertes automatisées d'OpinionLab sont envoyées aux administrateurs du site Web lorsqu'un client donne son avis sur le site en ligne. Dans les alertes automatisées d'OpinionLab, un lien de relecture de session Tealeaf est ajouté à côté de chaque commentaire utilisateur. Lorsque vous lisez les commentaires clients, vous pouvez immédiatement afficher la session capturée du client dans Tealeaf et relire la session. Vous pouvez relire la session pour voir l'expérience utilisateur qui a suscité les commentaires envoyés. Pour en savoir plus sur l'intégration des liens de relecture de Tealeaf dans OpinionLab Feedback, voir «Intégration des sessions visiteurs de Tealeaf dans OpinionLab Feedback», à la page 17.

  Remarque : L'ID session de Tealeaf (`TLTSID`) est également visible dans les rapports exportés d'OpinionLab.

  Pour en savoir plus sur la configuration d'OpinionLab pour afficher les liens de relecture de session dans les comptes-rendus des commentaires clients, voir «Intégration des sessions visiteurs de Tealeaf dans OpinionLab Feedback», à la page 17.
- Insertion d'OpinionLab Feedback dans les sessions visiteurs de Tealeaf.

  Vous pouvez contacter l'équipe d'OpinionLab pour qu'elle configure les commentaires clients de façon à ce qu'ils soient insérés dans la session utilisateur enregistrée par Tealeaf. Les commentaires des clients sont insérés dans la session capturée et répertoriés sous la forme d'une page unique dans la liste des pages de la session. Lorsque vous visualisez la page des commentaires clients dans la session de relecture, les commentaires sont affichés dans un tableau. La première

© Copyright IBM Corp. 1999, 2014

colonne du tableau affiche le nom de la zone qui contient la réponse du client. La seconde colonne du tableau affiche la valeur qui est stockée dans la zone au moment où le client saisit sa réponse.

Le tableau suivant montre un exemple de page de commentaires dans une session de relecture Tealeaf. Les commentaires comportent plusieurs notes attribuées au site Web et montrent le commentaire du client expliquant qu'il n'a pas pu effectuer de réservation ni terminer le processus de commande en raison de problèmes techniques. La page Web à partir de laquelle les commentaires ont été créés est également affichée.

Zone	Valeur
VOCName	Entreprise VOC
OverallRating	2
ContentRating	2
DesignRating	3
UsabilityRating	1
Commentaire	Impossible de réserver !
CommentReason	Problèmes techniques
Page	http://www.straussandplesser.com/store
SiteVisitReason	Faire un achat.

Pour en savoir plus sur l'intégration d'OpinionLab Feedback dans les sessions visiteurs de Tealeaf, voir «Insertion d'OpinionLab Feedback dans les sessions visiteurs de Tealeaf», à la page 20.

Configuration de l'icône d'OpinionLab Feedback

Une fois que le questionnaire de satisfaction a été correctement configuré dans le tableau de bord d'OpinionLab, le Javascript approprié, les fichiers associés et l'icône des commentaires doivent être inclus dans la page de test.

Une instruction include classique pour l'icône d'OpinionLab Feedback se présente comme suit :

```
<script language="javascript" type="text/javascript" charset="windows-1252"
   src="/js/opinionlab/oo_engine.js"></script>

<a href="javascript:O_LC();"><img src="/js/opinionlab/sm_9B9340_oo.gif"
   border="0" title="Feedback" >Feedback</a>
```

Remarque sur la version 3.X du moteur JavaScript d'OpinionLab

Si vous utilisez la version 3.X du moteur JavaScript d'OpinionLab, il est possible qu'un conflit connu entre OpinionLab et Tealeaf affecte les visiteurs de votre site Web utilisant Firefox. L'événement de déchargement dans la version 3.X de ce moteur lance l'affichage d'un questionnaire de satisfaction en fonction des événements mais entraîne l'échec de la relecture de sur les navigateurs Firefox.

Pour y remédier, procédez comme suit :
Vous pouvez déployer la solution de votre choix parmi la liste ci-dessous.

1. Ce problème a été abordé dans la version 4.X du moteur JavaScript d'OpinionLab. Pour en savoir plus sur la mise à niveau, voir `http://www.opinionlab.com`.

2. Si vous ne voulez pas utiliser les questionnaires de satisfaction basés sur les événements, l'événement de déchargement peut être supprimé du JavaScript d'OpinionLab.
   a. Dans les versions stables ou flottantes du moteur Javascript 3.X, recherchez les fonctions suivantes :
      ```
      function _fPe(){if(Math.random()>=1.0-_poE){O_LC();_poX=0.0}};
         function _fPx(){if(Math.random()>=1.0-_poX)O_LC()};window.onunload=_fPx;
      ```
   b. Dans la fonction ci-dessus, vous pouvez supprimer l'élément suivant :
      ```
      window.onunload=_fPx;
      ```

Intégration des sessions visiteurs de Tealeaf dans OpinionLab Feedback

Vous pouvez configurer Tealeaf et OpinionLab Feedback pour insérer un ID session-visiteur de Tealeaf dans les formulaires de commentaires d'OpinionLab. Le relecteur des commentaires peut ensuite ouvrir et relire la session visiteur dans Tealeaf.

Remarque : Afin qu'Opinion Lab affiche un lien de relecture de session dans des alertes ouvrant la session Tealeaf correspondante, des tâches de programmation complémentaires sont requises.

Lorsque des commentaires sont envoyés, OpinionLab doit d'abord recevoir et stocker l'ID session de Tealeaf dans la zone Variable personnalisée d'OpinionLab. Dans une page affichée, la valeur included modifiée d'OpinionLab sur le site Web d'un client devrait se présenter comme suit :

```
<script language="javascript" type="text/javascript" charset="windows?1252"
   src="/onlineopinionF3cS/oo_engine.js">
</script>

<script language="javascript" type="text/javascript" charset="windows?1252"
   src="/onlineopinionF3cS/oo_conf_en-US.js">
</script>

<script language="javascript" charset="windows-1252" type="text/javascript"
   charset="windows-1252"> custom_var='6A51FFBF1B98B39C1DB29100377B02AC'
</script>
```

1. Pour l'activer, vous devez exposer le cookie de Tealeaf qui stocke l'ID session du navigateur et insérer le code nécessaire à l'écriture de cet ID dans la zone Variable personnalisée d'OpinionLab, répertoriée ci-dessus sous le nom de `custom_var`. OpinionLab active la fonctionnalité d'intégration dans le client Toolkit dans le cadre du Javascript fourni.
2. Dans la zone de gauche de la navigation du tableau de bord en ligne d'OpinionLab, sélectionnez le lien Surveillance/Alertes dans la section Création de rapports d'administration.
3. Créez une nouvelle alerte ou modifiez une alerte existante.
4. Localisez la section Intégration de Tealeaf. Effectuez les modifications suivantes sur cette section :
   - Entrez le nom d'hôte de Tealeaf (`Host`), l'ID zone (`Field`), et le nom de service (`WebServiceName`).
   - Les champs restants (`MD5`, `SessionPreference`, et `LinkType`) ne sont pas utilisés dans cette intégration et sont codés en dur en tant que lien de relecture de session.
   - Ajoutées à l'ID session collecté, les informations de configuration ci-dessus sont insérées dans l'URL demandée qui a été envoyée au portail de Tealeaf

lorsque le lien de relecture de session est sélectionné dans une alerte d'OpinionLab par courrier électronique.

- Le code requis pour générer ce lien dynamique est disponible pour les clients de Tealeaf qui achètent une solution d'intégration afin qu'OpinionLab puisse immédiatement répondre aux requêtes des clients à intégrer.

La chaîne URL résultante générée à partir du lien de session de relecture se présente comme suit :

```
http://%(tleaf_hostname)/%(tleaf_servicename)/cxConnect.asmx/
   GetSessionReplayLink?
Location=2&LinkType=1&Field=%(field_id)&Value=%(tleaf_id)&
SessionDate=%(session_date)&SessionPreference=3&MD5={md5}&Redirect=true
```

Remarque : Les URL faisant référence à `Portal.asmx` sont également acceptées. Ces URL héritées sont remappées automatiquement pour utiliser `cxConnect.asmx`, ce qui est la procédure standard pour cette méthode d'intégration. Voir «Intégration de cxConnect par liens de relecture», à la page 7.

Dans le tableau ci-dessous, vous pouvez vérifier les paramètres de l'URL, son nom correspondant et une description. Les valeurs répertoriées dans la description correspondent aux valeurs générées par OpinionLab, qui sont converties en valeurs de chaînes avant l'exécution par le serveur du portail de Tealeaf.

Tableau 4. Intégration de Tealeaf avec OpinionLab

Paramètre	Nom	Description
`tleaf_hostname`	**Nom d'hôte de Tealeaf**	Le nom d'hôte du serveur de relecture de Tealeaf que le client exécute au niveau local.
`tleaf_servicename`	**Nom de service de Tealeaf**	Le point de publication d'une instance de relecture en particulier. Certains clients possèdent plusieurs noms de service pour plusieurs sites Web dans leur application Tealeaf.
`Location`	**Emplacement**	Cette variable indique le type de session. OpinionLab génère des liens pour les sessions terminées uniquement ; cette valeur est toujours configurée sur 2. Ce paramètre est désigné comme **SessionType**.
`LinkType`	**LinkType**	Le type de lien à générer : • `RTV = 1` • `BBR = 2`
`Field`	**ID zone de Tealeaf**	Variable requise pour que Tealeaf identifie la zone Tealeaf de l'URL générée ci-dessus. Voir «Variables de zone», à la page 19.
`Valeur`	**Variable personnalisée Value**	L'identifiant qui sera utilisé pour localiser la session Tealeaf.
`MD5`	**MD5**	Lorsque la requête est configurée sur `true`, elle utilise le paramètre MD5 de la valeur `custom_var`. Par exemple, aucun TLTSID n'est généré, alors que la valeur LoginID est disponible.
`SessionDate`	**Date de la session Tealeaf**	La date de l'envoi du formulaire d'OpinionLab.

Tableau 4. Intégration de Tealeaf avec OpinionLab (suite)

Paramètre	Nom	Description
`SessionPreference`	**Date de la session Tealeaf**	Si la valeur `Field` correspond à plusieurs sessions, cette valeur identifie la session à sélectionner de préférence : • `EARLIEST = 1` • `LATEST = 2` • `ANY = 3` • `CLOSEST = 4`
`Redirection`	**Redirection du statut**	Pour l'intégration d'OpinionLab, créez des liens actifs en configurant cette valeur sur 1.

Variables de zone

Les noms de variables suivants peuvent être insérés dans l'entrée `Field` de la requête.

Variable de zone
Description

`TLTSID` Identifiant de session Tealeaf. Il s'agit de la valeur la plus fréquemment utilisée.

`TLTUID` Identifiant utilisateur de Tealeaf.

`LoginID`
Identifiant de connexion à Tealeaf.

- Cette valeur est valide pour les systèmes antérieurs à la version 8.0 et conservée pour une compatibilité descendante. Dans la version 8.0 et les versions ultérieures, elle est mappée vers `CustomVar0` et peut être désapprouvée dans une édition future. Voir «Mappage de la compatibilité des zones», à la page 11.

`UserDef1 - UserDef4`
Variables définies par l'utilisateur de 1 à 4.

- Ces valeurs sont valides pour les systèmes antérieurs à la version 8.0 et conservées pour une compatibilité descendante. Dans la version 8.0 et les versions ultérieures, elles sont mappées vers `CustomVar1 - CustomVar4` et peuvent être désapprouvées dans une édition future. Voir «Mappage de la compatibilité des zones», à la page 11.

`SessionAttribute0 - SessionAttribute58`
Attributs de session de 0 à 58.

- Ces valeurs sont valides pour les systèmes antérieurs à la version 8.0 et conservées pour une compatibilité descendante. Dans la version 8.0 et les versions ultérieures, elles sont mappées à `CustomVar5 - CustomVar63` et peuvent être désapprouvées dans une édition future. Voir «Mappage de la compatibilité des zones», à la page 11.

`CustomVar0 - CustomVar63`
Attributs de session définis par l'utilisateur (version 8.0 ou ultérieure).

Effectuer un test d'intégration

Vous pouvez maintenant tester un GetSessionReplayLink pour vérifier que la requête dynamique de l'alerte d'OpinionLab peut ouvrir la session demandée.

- Voir «Intégration de cxConnect par liens de relecture», à la page 7

Insertion d'OpinionLab Feedback dans les sessions visiteurs de Tealeaf

La méthode d'intégration par insertion de données permet d'associer des données entre IBM Tealeaf et OpinionLab. Vous pouvez intégrer les deux systèmes en configurant OpinionLab pour lancer une requête qui inclut les données à associer en tant que paramètres de chaînes de requête envoyés à la page cible de Tealeaf.

Remarque : Veillez à ce que la page cible de Tealeaf soit déployée dans l'emplacement de destination configuré dans la bibliothèque.

Mode de fonctionnement de l'insertion des commentaires

Lorsqu'un client envoie des commentaires avec OpinionLab, une page Merci est affichée par OpinionLab. Cette page est prise en charge par les serveurs d'OpinionLab et ne franchit pas le flux de données capturées par Tealeaf. Une balise doit être ajoutée entre la page Merci d'OpinionLab et la page cible de Tealeaf pour insérer les commentaires dans la session visiteur de Tealeaf.

La balise doit inclure les paramètres de requête qui contiennent les données envoyées par le client. Les données incluent le nom de paramètre, *VOCName*, et le commentaire de satisfaction du client ainsi que toute autre question liée aux commentaires clients identifiée à importer dans Tealeaf. Pour en savoir plus sur l'ajout de la balise entre la page Merci et la page cible de Tealeaf, contactez votre représentant de l'expérience client d'OpinionLab.

Remarque : Vous pouvez spécifier à OpinionLab les questions liées aux commentaires à inclure dans le message destiné à Tealeaf. Un commentaire classique inclut toutes les questions, mais il est possible de sélectionner un sous-ensemble de questions. Vous pouvez également spécifier les questions liées aux commentaires qui utilisent l'ensemble des noms de paramètres prédéfinis des commentaires courants afin d'utiliser les rapports prédéfinis de Tealeaf VOC.

Insertion d'OpinionLab Feedback dans les sessions visiteurs de Tealeaf

Suivez la procédure suivante pour configurer OpinionLab afin qu'il insère les commentaires clients dans les sessions visiteurs de Tealeaf.

Remarque : IBM Tealeaf cxConnect for Voice of Customer est activé grâce à une licence Tealeaf valide. Veillez à ce que votre licence Tealeaf inclue cxConnect for Voice of Customer.

1. Contactez votre représentant de l'expérience client d'OpinionLab pour :
   a. Configurez les commentaires d'OpinionLab afin qu'ils utilisent des paramètres de commentaires prédéfinis déterminés dans Tealeaf. Pour plus d'informations, voir «Paramètres de commentaires prédéfinis», à la page 21.
   b. Activez la page Merci d'OpinionLab.
   c. Ajoutez une requête de type POST pour envoyer les commentaires clients de la page Merci à la page cible de Tealeaf.

      La requête POST est utilisée pour faire appliquer les paramètres de commentaires qui contiennent les commentaires en ligne envoyés par les clients. Les données sont associées entre Tealeaf et OpinionLab à travers la paire nom-valeur VOC.

      Pour en savoir plus sur la paire nom-valeur VOC, voir Chapitre 6, «Solution d'intégration API paire nom-valeur», à la page 33. Pour consulter un

exemple d'implémentation de l'intégration des commentaires, voir «Exemple d'intégration de commentaires», à la page 22.

2. Testez votre intégration d'OpinionLab et d'IBM Tealeaf cxConnect for Voice of Customer. Pour plus d'informations, voir «Effectuer un test d'intégration d'OpinionLab Feedback», à la page 23.

Paramètres de commentaires prédéfinis

Les paramètres de commentaires prédéfinis suivants peuvent être utilisés avec les rapports prédéfinis de Tealeaf VOC. Il est également possible de créer des paramètres personnalisés.

Remarque : Chaque paramètre ne peut contenir qu'une ou aucune valeur, excepté VOCName qui doit contenir une valeur.

Remarque : Un paramètre se voit attribuer une valeur avec un signe égal (=).

Remarque : Les paires nom-valeur utilisent une esperluette (&) pour attribuer des valeurs. Par exemple, `VOCName=Survey+Now&CSatRating=6 &Comment=Your+site+is+confusing+and+hard+to+find+anything.&Page=http:// www.straussandplesser.com/store/&SiteVisitReason=Check+Order+Status` montre des paires nom-valeur dans la chaîne de requête qui contient les commentaires courants comprenant le taux de satisfaction des clients, les commentaires verbatims pour une question en cours, la page à partir de laquelle l'utilisateur a envoyé son commentaire et la raison de sa visite sur le site en ligne du client.

Tableau 5. Paramètres de commentaires prédéfinis

Paramètre	Type de données	Description
VOCName	Chaîne	Ce nom est nécessaire pour que chaque message devienne une page visible dans Tealeaf. Cette valeur devrait correspondre à l'identifiant associé au fournisseur VOC.
Commentaire	Chaîne	Commentaires verbatims pour une question en cours.
CommentReason	Chaîne	Sélection structurée de réponses à partir d'une liste de valeurs définies par le client expliquant la raison de l'envoi des commentaires. N'utilisez pas ce nom de paramètre pour les commentaires verbatims en cours.
ContentRating	Nombre entier	Puisqu'il peut s'agir de n'importe quel entier, les modèles prédéfinis prennent en charge une échelle d'évaluation de 1 à 5 pour évaluer le contenu du site.
CSatRating	Nombre entier	Puisqu'il peut s'agir de n'importe quel entier, les modèles prédéfinis prennent en charge une échelle d'évaluation de 0 à 10 pour évaluer la satisfaction client.
DesignRating	Nombre entier	Puisqu'il peut s'agit de n'importe quel entier, les modèles prédéfinis prennent en charge une échelle d'évaluation de 1 à 5 pour évaluer le design du site.
OverallRating	Nombre entier	Puisqu'il peut s'agir de n'importe quel entier, les modèles prédéfinis prennent en charge une échelle d'évaluation de 1 à 5 pour évaluer l'ensemble du site.
Page	Chaîne	La page à partir de laquelle l'utilisateur a envoyé les commentaires.
SiteVisitReason	Chaîne	Sélection de réponses structurée à partir d'une liste de valeurs définies par le client expliquant la raison de la visite sur le site en ligne du client.N'utilisez pas ce nom de paramètre pour un motif en cours.

Tableau 5. Paramètres de commentaires prédéfinis (suite)

Paramètre	Type de données	Description
SiteVisitReasonSuccess	Booléen	Sélection structurée de réponses pour que le type booléen indique si le visiteur a trouvé satisfaction ou non par rapport à la raison de sa visite sur le site en ligne.
Evaluation de l'instruction	Nombre entier	Tout entier peut être utilisé. Les modèles prédéfinis prennent en charge une échelle d'évaluation de 0 à 10 pour évaluer l'instruction.
UsabilityRating	Nombre entier	Tout entier peut être utilisé. Les modèles prédéfinis prennent en charge une échelle d'évaluation de 1 à 5 pour évaluer la simplicité d'utilisation du site.

Exemple d'intégration de commentaires

L'exemple suivant montre comment Tealeaf capture le contenu d'OpinionLab à partir du site Web de démonstration straussandplesser.com.

1. Lorsque le client clique sur le lien des commentaires du site du client, la page initiale d'OpinionLab apparaît à l'écran.
2. Lorsque la source de la page d'OpinionLab est affichée, le formulaire complémentaire de type POST fait référence à la page cible et aux points de données envoyés comme des paires nom-valeur.

```
// Ajouter des entrées cachées
var form = document.createElement("form");
form.target = iframeName;
form.action = "http://www.straussandplesser.com/store/js/tealeaf/TeaLeafTarget.php";
form.method = "POST";
form.style.display = "none";

// répéter pour chaque paramètre
function createInput(name, value){
  var input = document.createElement("input");
  input.type = "hidden";
  input.name = name;
  input.value = value;
  return input;
}
form.appendChild(createInput("VOCName","OpinionLab"));
form.appendChild(createInput("OverallRating","1"));
form.appendChild(createInput("ContentRating","1"));
form.appendChild(createInput("DesignRating","2"));
form.appendChild(createInput("UsabilityRating","2"));
form.appendChild(createInput("Comment","I have 4 items in my cart online. 2 of the items are not
getting the discounts like the main site says"));
form.appendChild(createInput("CommentReason","Website - Checkout"));
form.appendChild(createInput("Page","http%3A%2F%2Fwww%2Estraussandplesser%2Ecom%2Fstore%2F"));
form.appendChild(createInput("SiteVisitReason","Browse Products and Prices"));
form.appendChild(createInput("CSatRating","4"));
```

Remarque : Les modifications apportées au modèle Merci pour inclure les paramètres de requête et de publication de formulaire dépassent le cadre de ce document. Relisez la documentation ou contactez le support technique d'OpinionLab pour en savoir plus. Afin que le formulaire d'OpinionLab soit envoyé, vous devez fournir le domaine et l'emplacement corrects de la page cible de Tealeaf à OpinionLab.

La relecture de la session Tealeaf affiche la publication du formulaire sur la page cible et les commentaires d'OpinionLab sous la forme d'une chaîne de requête. Les données du questionnaire de satisfaction transmises dans la chaîne de requête sont insérées dans la section `[urlfield]` de la requête. A l'exception de *VOCName*, les véritables noms de paramètres peuvent varier étant donné que chaque implémentation du questionnaire de satisfaction d'OpinionLab peut être unique et personnalisée en fonction des spécifications du client. La chaîne de requête doit

inclure *VOCName* pour que Tealeaf insère les données dans la session visiteur. Vous pouvez utiliser les noms de paramètres prédéfinis pour que les commentaires courants tirent profit des rapports VOC prédéfinis de Tealeaf. Pour plus d'informations sur les rapports VOC prédéfinis de Tealeaf, voir «Paramètres de commentaires prédéfinis», à la page 21.

Effectuer un test d'intégration d'OpinionLab Feedback

Il vous est recommandé de tester votre intégration d'OpinionLab Feedback avec Tealeaf.

Aucune modification spécifique à Tealeaf n'est requise sur l'application Web pour l'intégration de Tealeaf. Suivez la procédure suivante pour valider une configuration normale d'OpinionLab.

1. Vérifiez que la page cible et les paramètres de Tealeaf fonctionnent. Pour plus d'informations, voir «Vérification de la page cible et des paramètres».
2. Vérifiez que les commentaires clients soient correctement passés d'OpinionLab aux sessions visiteurs dans Tealeaf. Pour plus d'informations, voir «Vérification de l'insertion d'OpinionLab Feedback dans Tealeaf».

Vérification de la page cible et des paramètres

Pour vérifier la page cible et les paramètres, suivez la procédure suivante.

1. Ouvrez la page dans laquelle se trouve le lien vers les commentaires.
2. Vérifiez la source HTML de la page. Veillez à ce que les liens vers le Javascript d'OpinionLab et les commentaires soient correctement configurés. Pour en savoir plus sur l'insertion du Javascript, voir «Configuration de l'icône d'OpinionLab Feedback», à la page 16.
3. Utilisez l'application Web pour créer une session qui inclut à la fois le remplissage et l'envoi du questionnaire de satisfaction d'OpinionLab ; ensuite, envoyez le questionnaire de satisfaction.
4. Une fois que le questionnaire de satisfaction a été envoyé, vérifiez que la page Merci est affichée. Cette étape primordiale permet de s'assurer que la page Merci a correctement exécuté l'appel à la page cible.
5. Affichez la page source de la page Merci et vérifiez les éléments suivants :
   - La référence de la page cible est exacte.
   - Les paramètres comprennent le nom VOCName.
   - Les paramètres comprennent les noms de paramètres pour toutes les questions liées à l'enquête de satisfaction identifiées par le client et destinées à être incluses dans Tealeaf.
   - Si les rapports prédéfinis de Tealeaf VOC sont utilisés pour des commentaires courants applicables, vérifiez que les noms de paramètres correspondent aux noms définis dans les commentaires courants.

Vérification de l'insertion d'OpinionLab Feedback dans Tealeaf

Après avoir vérifié la page cible et les paramètres, vous pouvez vérifiez que l'insertion d'OpinionLab Feedback dans Tealeaf a abouti. Pour en savoir plus sur la vérification de la page cible et des paramètres, voir «Vérification de la page cible et des paramètres».

Pour vérifier que l'insertion d'OpinionLab Feedback dans Tealeaf a abouti, suivez la procédure suivante.

1. Recherchez la session dans Tealeaf en utilisant la zone du **Texte de la requête**. Configurez la zone du **Texte de la requête** pour inclure `VOCName`. Le nom `VOCName` existe dans tous les enregistrements de commentaires publiés.
2. Ouvrez la session dans Replay.
3. Cliquez sur la page cible pour visualiser les commentaires envoyés. Les commentaires sont présentés sous forme de tableau et répertorient chaque zone du formulaire dans une colonne et la valeur de chaque zone du formulaire dans la colonne suivante.

Chapitre 4. Solution d'intégration ForeSee

Remarque :
L'intégration ForeSee n'est plus développée en collaboration active avec ForeSee pour promouvoir l'intégration d'IBM Tealeaf cxConnect for Data Analysis pour VOC pour ForeSee.Ce changement a eu lieu parce que ForeSee a acquis des fonctionnalités de relecture compétitives. Cependant, Tealeaf continue de vendre et de prendre en charge cette intégration en fonction des besoins des clients.

L'enquête de satisfaction client menée par le programme breveté ForeSee Results permet aux visiteurs de donner des informations précieuses à tout moment et n'importe où sur un site Web. L'enquête s'affiche dans une fenêtre popup sur la page spécifique configurée pour les commentaires des utilisateurs et présente une étude complète personnalisée et contrôlée par le client.

Le produit ForeSee Results contient un tableau de bord détaillé qui permet d'analyser en détail les résultats de l'enquête. Lorsque les technologies ForeSee Results et Tealeaf sont intégrées, les capacités de Customer Voice sont associées à celles de Customer Experience pour donner un aperçu plus complet de l'expérience utilisateur générale. Dans le tableau de bord en ligne de ForeSee Results, une liste d'enquêtes de satisfaction client est affichée. Un lien de session de relecture Tealeaf est ajouté à côté de chaque enquête utilisateur. Les administrateurs qui relisent les commentaires des clients peuvent immédiatement ouvrir la session Tealeaf du client et visualiser l'expérience utilisateur qui a suscité les commentaires envoyés.

Cette section décrit une méthode d'intégration de votre solution Tealeaf avec les solutions d'enquête client ForeSee.

Remarque : Cette solution d'intégration requiert des composants d'IBM Tealeaf cxConnect for Data Analysis, un composant de la plateforme IBM Tealeaf CX faisant l'objet d'une licence à part. Contactez votre interlocuteur IBM Tealeaf.

Configuration de l'enquête de satisfaction client de ForeSee Results

Une fois que l'enquête de satisfaction a été correctement configurée dans le tableau de bord de ForeSee Results, le Javascript approprié, les fichiers associés et l'icône des commentaires doivent être inclus dans la page de test.
L'ingénieur de service client transmettra à ForeSee Results les fichiers requis pour la configuration de l'enquête.
Une instruction include classique correspondant à la fenêtre popup de l'enquête de ForeSee Results se présente comme suit :

```
<script type="text/javascript"
   src="/store/js/foresee/foresee-trigger.js"></script>
```

L'url pour `foresee-trigger.js` est spécifique à l'implémentation d'un site Web.

Intégration de Tealeaf avec ForeSee Results

Une fois que l'enquête est terminée et envoyée, ForeSee doit d'abord recevoir et stocker l'ID session de Tealeaf dans le cadre de l'enquête. Lors de l'intégration, les informations suivantes doivent être confiées à ForeSee Results pour être configurées en vue de l'intégration de Tealeaf. La véritable intégration est effectuée

© Copyright IBM Corp. 1999, 2014

par les ingénieurs du support technique de ForeSee étant donné que les éléments de configuration ne sont pas exposés via le tableau de bord.

Remarque : Aucune tâche de programmation complémentaire n'est requise pour que ForeSee Results affiche un lien de relecture de session dans la liste des enquêtes du tableau de bord en ligne.

1. Nom du cookie de la session ? En général, il s'agit de l'ID session de Tealeaf utilisé pour suivre l'activité de la session pour la capture de Tealeaf (identifié par le cookie ?TLTSID?).
2. URL du lien de relecture du portail ? Il s'agit du lien vers la relecture du portail de Tealeaf. En général, ce lien se présente comme suit :

```
http://%(tleaf_hostname)/%(tleaf_servicename)/cxConnect.asmx/
GetSessionReplayLink?
SessionType=3&LinkType=1&Field=1&Value=<TLTSID_Value>&SessionDate=
&SessionPreference=3
&Redirect=TRUE
```

- Le `tleaf_hostname` et le `tleaf_servicename` doivent être remplacés respectivement par la véritable URL du portail et du service Web.
- La valeur `TLTSID_Value` est remplacée par la véritable valeur fournie par ForeSee Results lorsque le lien de relecture de l'enquête est défini dans le tableau de bord.

  Remarque : Tealeaf recommande de tester minutieusement l'URL de relecture du portail pour garantir son exactitude avant de la confier à ForeSee. Un sessionID stocké d'une session peut être utilisé pour la valeur `TLTSID_Value`.

Remarque : Les URL faisant référence à `Portal.asmx` sont également acceptées. Ces URL héritées sont automatiquement remappées pour utiliser `cxConnect.asmx`, ce qui est la procédure standard pour cette méthode d'intégration. Voir «Intégration de cxConnect par liens de relecture», à la page 7.

Dans le tableau ci-dessous, vous pouvez vérifier les paramètres de l'URL, son nom correspondant et sa description. Les valeurs répertoriées dans la description correspondent aux valeurs générées par ForeSee Results, qui sont converties en valeurs de chaînes avant l'exécution par le serveur du portail de Tealeaf.

Tableau 6. Intégration de Tealeaf avec ForeSee Results

Paramètre	Nom	Description
`Tleaf_hostname`	**Nom d'hôte de Tealeaf**	Le nom d'hôte du serveur de relecture de Tealeaf que le client exécute au niveau local.
`Tleaf_servicename`	**Nom de service de Tealeaf**	Le point de publication d'une instance de relecture en particulier. Certains clients possèdent plusieurs noms de service pour plusieurs sites Web dans leur application Tealeaf.
`Location`	**Emplacement**	Cette variable indique le type de session. ForeSee génère des liens pour les sessions terminées uniquement ; cette valeur est toujours configurée sur 2. Ailleurs, ce paramètre est désigné comme `SessionType`.
`LinkType`	**LinkType**	Le type de lien à générer : • 1 = RTV • 2 = BBR

Tableau 6. Intégration de Tealeaf avec ForeSee Results (suite)

Paramètre	Nom	Description
`Field`	**ID zone de Tealeaf**	Variable requise pour que Tealeaf identifie la zone Tealeaf dans l'URL générée ci-dessus.
`Valeur`	**Variable personnalisée Value**	L'identifiant qui sera utilisé pour localiser la session Tealeaf.
`MD5`	**MD5**	Lorsque la requête est configurée sur `true`, elle utilise le paramètre MD5 de la valeur `custom_var`. Par exemple, aucun TLTSID n'est généré, alors que la valeur LoginID est disponible.
`SessionDate`	**Date de session Tealeaf**	La date de l'envoi du formulaire d'enquête. Etant donné que le tampon date-heure doit être au format GMT, il est recommandé dans un premier temps de laisser cette zone vide afin de couvrir toutes les dates disponibles dans le portail.
`SessionPreference`	Préférences pour la session **Tealeaf**	Si la valeur `Field` correspond à plusieurs sessions, cette valeur identifie la session à sélectionner de préférence : • `1` = la plus ancienne • `2` = la plus récente • `3` = n'importe laquelle (par défaut) • `4` = la plus proche
`Redirection`	**Redirection du statut**	Définissez la valeur sur `1` pour créer un lien direct vers la session de rediffusion.

Exemple d'intégration ForeSee Results - straussandplesser.com

L'exemple suivant montre comment l'enquête est configurée et intégrée avec ForeSee Results en utilisant le site Strauss & Plesser, un site de vente soutenu par Tealeaf et disponible sur l'Internet public.

1. Pour voir un exemple du contenu et de l'enquête de la fenêtre popup de ForeSee Results sur le site de Strauss & Plesser, rendez-vous sur `http://www.straussandplesser.com/store/index.php/foresee`.
2. Une fois que les cookies ont été effacés et que la page a terminé son chargement, une invitation pour participer à l'enquête s'affiche à l'écran.
3. Si le bouton **Oui, je veux donner mon avis** est sélectionné, une page de suivi ouvrira le questionnaire de l'enquête de satisfaction.
4. Une fois que l'enquête a été envoyée, elle apparaît dans la liste des enquêtes correspondant à la date du jour dans le tableau de bord de ForeSee Results.

   Remarque : Les personnes interrogées qui ont envoyé le questionnaire apparaîtront dans le tableau de bord de ForeSee uniquement le jour suivant la date de l'envoi.

Effectuer un test de l'intégration ForeSee Results

Veuillez suivre la procédure suivante pour tester l'intégration.

1. Ouvrez le page dans laquelle le lien de l'enquête de satisfaction client a été configuré.
2. Vérifiez la source HTML de cette page. Veillez à ce que le lien Javascript fourni par ForeSee soit correctement configuré.
   - Pour en savoir plus sur l'insertion du Javascript, voir «Configuration de l'enquête de satisfaction client de ForeSee Results», à la page 25.
3. A l'aide de l'application Web, créez une session incluant à la fois le remplissage et l'envoi du formulaire d'enquête de ForeSee.
4. Une fois que l'enquête a été envoyée, vérifiez qu'une page Merci s'affiche.
5. Connectez-vous au tableau de bord de ForeSee Results.
6. Sélectionnez **Canal** > **Web**. Cliquez sur l'onglet Personnes interrogées.
7. Sélectionnez les dates appropriées dans l'encadré de gauche.
8. Une liste d'enquêtes de satisfaction apparaît. Le lien de relecture de Tealeaf devrait être visible pour chacune d'entre elles.
9. Sélectionnez un lien de relecture de Tealeaf pour lancer IBM Tealeaf CX RealiTea Viewer et relire la session.

   Remarque : La relecture de la session ne relit **pas** le formulaire de l'enquête ni son contenu, étant donné qu'ils ne font pas partie des données de capture de Tealeaf. L'intégration offre un moyen d'accéder à la session utilisateur qui a généré les données du formulaire de l'enquête.

   Remarque : La relecture de la session dépend de nombreux facteurs, y compris l'accès au portail de Tealeaf depuis le PC client, la disponibilité de la session en fonction des jours d'archive dans le portail, l'accès au réseau et les règles de pare-feu.

Exemples supplémentaires

La solution d'intégration ForeSee utilise la méthode d'intégration par liens de relecture. Pour consulter des exemples de cette intégration, voir «Intégration de cxConnect par liens de relecture», à la page 7.

Chapitre 5. Solution d'intégration iPerceptions

La suite 4Q d'iPerceptions propose une méthode à la fois sophistiquée et économique pour enregistrer les commentaires des visiteurs de sites Web et utiliser leurs points de vue pour optimiser les services de l'entreprise. Ces enquêtes de satisfaction sont simples et permettent aux visiteurs de contribuer rapidement aux initiatives de satisfaction client tout en fournissant des données précieuses sur l'expérience utilisateur générale.

Cette section décrit une méthode d'intégration de votre solution Tealeaf avec les solutions d'enquête client iPerceptions. Une fois que cette solution est déployée, vous pouvez intégrer un lien de relecture de session dans le formulaire de commentaires, afin que vos employés puissent faire référence à la session du client tout en évaluant les détails précis des commentaires envoyés.

Pour en savoir plus sur la méthode d'intégration par liens de relecture, voir «Intégration de cxConnect par liens de relecture», à la page 7.

Remarque : Cette solution d'intégration requiert des composants d'IBM Tealeaf cxConnect for Data Analysis, un composant de la plateforme IBM Tealeaf CX faisant l'objet d'une licence à part. Pour en savoir plus, Contactez votre interlocuteur IBM Tealeaf.

Intégration des liens de relecture de session avec Tealeaf

Lorsqu'un formulaire de commentaires 4Q est envoyé, la procédure suivante doit être implémentée pour créer le lien de relecture de Tealeaf.

Remarque : Aucune tâche de programmation complémentaire n'est requise pour que iPerceptions affiche un lien de session de relecture dans un formulaire de commentaires 4Q.

Procédure :

1. Le cookie de mise en session de Tealeaf qui stocke l'ID session du navigateur doit faire partie du lien de relecture. Dans le cas d'un site Weblogic, il peut s'agir du cookie JSESSIONID ou du cookie d'origine de Tealeaf utilisant Cookie injector.
2. Sur la page où le message électronique de commentaires est créé, le lien de relecture de session de Tealeaf doit apparaître en bas du message sous la forme d'un lien `HREF`.
3. La partie dynamique du lien unique à chaque session est la valeur `Field`, qui identifie la zone de Mise en session à utiliser. La zone `Value` contient la valeur réelle pour la session qui a créé le formulaire de satisfaction.
4. Pour effectuer l'intégration :
   a. Lisez et obtenez la valeur du cookie JSESSIONID pour la session.
   b. Utilisez cet identifiant de session pour construire le lien de relecture comme décrit ci-dessous.

La chaîne URL résultante générée pour le lien de session de relecture se présente comme suit :

© Copyright IBM Corp. 1999, 2014

```
http://%(tleaf_hostname)/%(tleaf_servicename)/cxConnect.asmx/
   GetSessionReplayLink?
   Location=2&LinkType=1&Field=%(field_id)&Value=%(tleaf_id)&
   SessionDate=%(session_date)&SessionPreference=3&MD5={md5}&Redirect=true
```

Remarque : Les URL faisant référence à `Portal.asmx` sont également acceptées. Ces URL héritées sont remappées automatiquement pour utiliser `cxConnect.asmx`, ce qui est la procédure standard pour cette méthode d'intégration. Voir «Intégration de cxConnect par liens de relecture», à la page 7.

Paramètres URL

Dans le tableau ci-dessous, vous pouvez relire les paramètres URL, les noms correspondants et leur description.

Tableau 7. Paramètres URL

Paramètre	Nom	Description
`tleaf_hostname`	**Nom d'hôte de Tealeaf**	Le nom d'hôte du serveur de relecture de Tealeaf que le client exécute au niveau local.
`tleaf_servicename`	**Nom de service de Tealeaf**	Le point de publication d'une instance de relecture en particulier. Certains clients possèdent plusieurs noms de service pour plusieurs sites Web dans leur application Tealeaf.
`Location`	**Emplacement**	Cette variable indique le type de session. iPerceptions génère des liens pour des sessions terminées uniquement ; cette valeur est toujours définie sur 2. Ailleurs, ce paramètre est désigné comme asSessionType.
`LinkType`	**LinkType**	Le type de lien à générer : • `RTV = 1` • `BBR = 2`
`Field`	**ID zone de Tealeaf**	Variable obligatoire pour que Tealeaf identifie la zoneTealeaf dans l'URL générée ci-dessus.
`Valeur`	**Variable personnalisée Value**	L'identifiant qui sera utilisé pour localiser la session Tealeaf.
`MD5`	**MD5**	Lorsque la requête est définie sur "true", elle utilise le paramètre MD5 de la valeur custom_var. Par exemple, aucun TLTSID n'est généré, alors que la valeur LoginID est disponible.
`SessionDate`	**Date de la session Tealeaf**	La date de l'envoi du formulaire.
`SessionPreference`	**Date de la session Tealeaf**	Si la valeur de zone correspond à plusieurs sessions, cette valeur identifie la session à sélectionner de préférence : • `EARLIEST = 1` • `LATEST = 2` • `ANY = 3` • `CLOSEST = 4`
`Redirection`	**Redirection du statut**	Pour l'intégration, créez des liens actifs en configurant cette valeur sur 1.

Variables de zone

Les noms de variables suivants peuvent être insérés dans l'entrée `Field` de la requête.

Tableau 8. Variables de zone

Variable de zone	Description
`TLTSID`	Identifiant de session Tealeaf. Il s'agit de la valeur la plus fréquemment utilisée.
`TLTUID`	Identifiant utilisateur de Tealeaf..
`LoginID`	Identifiant de connexion à Tealeaf. Cette valeur est valide pour les systèmes antérieurs à la version 8.0 et conservée pour une compatibilité descendante. Dans la version 8.0 et les versions ultérieures, elle est mappée à `CustomVar0` et pourrait être désapprouvée dans une édition future. Voir «Intégration de cxConnect par liens de relecture», à la page 7.
`UserDef1 - UserDef4`	Variables définies par l'utilisateur de 1 à 4. Ces valeurs sont valides pour les systèmes antérieurs à la version 8.0 et conservées pour une compatibilité descendante. Dans la version 8.0 et les versions ultérieures, elles sont mappées vers `CustomVar1 - CustomVar4` et pourraient être désapprouvées dans une édition future. Voir «Intégration de cxConnect par liens de relecture», à la page 7.
`SessionAttribute0 - SessionAttribute58`	Attributs de session de 0 à 58. Ces valeurs sont valides pour les systèmes antérieurs à la version 8.0 et conservées pour une compatibilité descendante. Dans la version 8.0 et les versions ultérieures, elles sont mappées à `CustomVar5 - CustomVar63` et pourraient être désapprouvées dans une édition future. Voir «Intégration de cxConnect par liens de relecture», à la page 7.
`CustomVar0 - CustomVar63`	Attributs de session définis par l'utilisateur (version 8.0 ou ultérieure).

Exemple d'URL

Un lien de relecture se présente comme suit :

```
http://tealeafportal.mycompany.com/PortalAPI/cxConnect.asmx/
   GetSessionReplayLink?Location=3&
   LinkType=RTV&Field=Customvar0&
   Value=nQHWTJrYGBL55nW4RL0CLk4YZtxK6sQ95lQPT31p1tRbCn0Q7pkT!1648330458&
   SessionDate=&SessionPreference=ANY&Redirect=true&MD5=FALSE
```

Le `tealeafportal.mycompany.com` est remplacé par la véritable URL du portail de Tealeaf.

Remarque : L'exemple ci-dessus suppose que JSESSIONID est transféré vers l'attribut de session `CustomVar0` à travers des événements qui ont été définis dans le gestionnaire des événements de Tealeaf. Voir "Onglet Evénements TEM" dans le document *IBM Tealeaf - Guide du gestionnaire des événements*.

Remarque : Le portail doit être accessible depuis le client de messagerie lorsque le visiteur visualise le formulaire de satisfaction client envoyé.

Test de l'intégration

Vous pouvez tester l'URL du lien de relecture en entrant manuellement le lien dans un navigateur sur une machine qui a accès au portail.

Remarque : Tealeaf recommande de tester minutieusement l'URL du lien de relecture du portail pour garantir son exactitude. Un sessionID stocké d'une session peut être utilisé pour le paramètre `Value`.

- Des valeurs appropriées doivent être renseignées pour les entrées `Customvar0` et `Value` afin de garantir l'existence d'une session correspondante dans le portail.

Si la session est relue, l'intégration fonctionnera correctement.

Remarque : La relecture de la session ne relit **pas** le formulaire de l'enquête ni son contenu, étant donné qu'ils ne font pas partie des données de capture de Tealeaf. L'intégration offre un moyen d'accéder à la session utilisateur qui a généré les données du formulaire de l'enquête.

Remarque : La relecture de la session dépend de nombreux facteurs, y compris l'accès au portail de Tealeaf depuis un PC client, la disponibilité de la session en fonction des jours d'archive dans le portail, l'accès au réseau et les règles de pare-feu.

Exemples supplémentaires

La solution d'intégration iPerceptions utilise la méthode d'intégration par liens de relecture. Pour consulter des exemples de cette intégration, voir «Intégration de cxConnect par liens de relecture», à la page 7.

Chapitre 6. Solution d'intégration API paire nom-valeur

L'API paire nom-valeur (NVP) d'IBM Tealeaf permet aux clients communs des fournisseurs VOC et de Tealeaf d'intégrer leurs commentaires en ligne avec leur solution Tealeaf en utilisant la méthode d'intégration par insertion de données. Les données sont associées entre les deux systèmes grâce à la configuration des commentaires VOC, une fois que l'envoi des commentaires en ligne a abouti, pour envoyer des requêtes supplémentaires comprenant les données de commentaires sous la forme de paramètres de chaînes de requête vers laPage cible de Tealeaf sur l'infrastructure Web du client.Ainsi, le client a les moyens de mener des analyses d'enquête de Tealeaf en utilisant les données VOC pour segmenter les sessions Tealeaf.

Procédure de base pour l'intégration avec Tealeaf

Cette procédure définit la procédure de base nécessaire à l'intégration avec Tealeaf en utilisant l'API NVP.

1. Lorsqu'un client est parvenu à envoyer ses commentaires en ligne, envoyez une requête POST à la Page cible de Tealeaf.
2. Le client doit vous donner le chemin d'accès relatif à la racine du site pour la Page cible de Tealeaf. En général, la Page cible de Tealeaf est le fichier `TealeafTarget.php`, `TealeafTarget.jsp`, `TealeafTarget.asp`, ou un chemin d'accès similaire relatif à la racine du site.
3. Le message doit inclure les paramètres de requête qui seront utilisés pour identifier les données en tant que commentaires en ligne. Le message doit également inclure les données de commentaires envoyées par le client. Les données peuvent être un sous-ensemble des commentaires VOC, qui se fondent sur ce que le client a l'intention de consommer dans sa solution Tealeaf.

Syntaxe des paramètres de requête

Les paramètres de requête de votre message doivent respecter la syntaxe spécifique suivante incluant le nom, la valeur et le format.

Syntaxe du nom

Les règles suivantes concernant la syntaxe du nom doivent être respectées.

- La syntaxe du nom est sensible à la casse.
- La syntaxe du nom est sensible à la casse. Le message doit inclure le nom `VOCName` pour devenir une page visible dans Tealeaf.
- Chaque nom doit être unique.

Vous devez définir les paramètres de commentaires à envoyer à Tealeaf, puis définir tous les noms de façon à ce qu'ils puissent identifier les commentaires dans Tealeaf.

L'ensemble suivant de noms prédéfinis de Tealeaf peut être utilisé lorsque les commentaires sont appropriés afin que le client tire profit de l'ensemble de modèles prédéfinis de Tealeaf. Cet ensemble de noms prédéfinis est établi pour des commentaires couramment insérés par les clients, et sont appelés des *commentaires*

© Copyright IBM Corp. 1999, 2014

courants. Certains ou la totalité de ces noms prédéfinis de Tealeaf pour des commentaires courants peuvent être utilisés tant qu'ils sont applicables.

Vous pouvez définir d'autres noms que les noms réservés aux commentaires courants. Les noms définis par les clients sont appelés des *commentaires personnalisés*.

Tableau 9. Paramètres de requête

Nom	Type de valeur	Description
`VOCName`	Ce nom est requis pour que chaque message devienne une page visible dans Tealeaf.	
`Commentaire`	Sans structure	Commentaires verbatims pour une question en cours.
`Page`	URL	La page à partir de laquelle l'utilisateur a envoyé les commentaires.
`CommentReason`	Chaîne	La sélection structurée de réponses à partir d'une liste de valeurs définie par le client expliquant la raison de l'envoi des commentaires. N'utilisez pas ce nom de paramètre pour des verbatims en cours.
`SiteVisitReason`	Chaîne	La sélection de réponses structurée à partir d'une liste de valeurs définie par le client expliquant la raison de la visite sur le site en ligne du client. N'utilisez pas ce nom de paramètre pour des verbatims en cours.
`SiteVisitReason Success`	Chaîne	La sélection structurée de réponses pour que le type booléen indique si le visiteur a trouvé satisfaction ou non par rapport à la raison de sa visite sur le site en ligne.
`CSatRating`	Nombre entier positif	Puisqu'il peut s'agir de n'importe quel entier, les modèles prédéfinis prennent en charge une échelle d'évaluation de 0 à 10 pour évaluer la satisfaction du client.
`OverallRating`	Nombre entier positif	Puisqu'il peut s'agir de n'importe quel entier, les modèles prédéfinis prennent en charge une échelle d'évaluation de 1 à 5 pour évaluer l'ensemble du site.
`ContentRating`	Nombre entier positif	Puisqu'il peut s'agir de n'importe quel entier, les modèles prédéfinis prennent en charge une échelle d'évaluation de 1 à 5 pour évaluer le contenu du site.
`DesignRating`	Nombre entier positif	Puisqu'il peut s'agir de n'importe quel entier, les modèles prédéfinis prennent en charge une échelle d'évaluation de 1 à 5 pour évaluer le design du site.
`UsabilityRating`	Nombre entier positif	Puisqu'il peut s'agir de n'importe quel entier, les modèles prédéfinis prennent en charge une échelle d'évaluation de 1 à 5 pour évaluer la simplicité d'utilisation du site.

Tableau 9. Paramètres de requête (suite)

Nom	Type de valeur	Description
StatementRating	Nombre entier positif	Puisqu'il peut s'agir de n'importe quel entier, les modèles prédéfinis prennent en charge une échelle d'évaluation de 0 à 10 pour évaluer l'instruction.

Syntaxe de la valeur

Les règles suivantes concernant la syntaxe de la valeur doivent être respectées.

- Chaque nom ne doit contenir qu'une seule valeur.
- Cette valeur peut être vide, à l'exception du nom VOCName.
- La valeur du nom VOCName doit correspondre à l'identifiant associé au fournisseur VOC

Syntaxe complète

Les règles concernant la syntaxe complète doivent être respectées.

- Le nom est séparé de la valeur par =.
- Toutes les paires nom-valeur doivent être séparées par &.

Exemples de syntaxe

Les exemples suivants montrent les paires nom-valeur dans la chaîne de requête pour des commentaires courants qui incluent le taux de satisfaction des clients, les commentaires verbatims pour une question en cours, la page à partir de laquelle l'utilisateur a envoyé les commentaires et la raison de la visite sur le site en ligne du client.

```
VOCName=Survey+Now&CSatRating=6&Comment=Your+site+is+confusing+and+hard+to+
find+anything.&Page=http://www.yourwebsite.com/store/&SiteVisitReason=Check
Order+Status
```

L'exemple suivant montre les paires nom-valeur dans la chaîne de requête qui contient les commentaires courants et personnalisés. On y trouve l'identifiant associé au type de l'enquête (étant donné que le client utilise plus d'une enquête du fournisseur VOC), l'évaluation de l'ensemble du site, la raison pour laquelle les commentaires ont été envoyés et les commentaires verbatims pour une question en cours.

```
VOCName=Survey+Now&SurveyType=10975&OverallRating=3&CommentReason=Overall+
Experience&Comment=It+takes+too+long+to+complete+a+purchase.+Is+all+this+i
nformation+necessary?
```

L'exemple suivant montre les paires nom-valeur dans la chaîne de requête qui contient les commentaires courants et personnalisés. On y trouve l'identifiant associé au type d'enquête (étant donné que le client utilise plus d'une enquête du fournisseur VOC), l'évaluation de l'ensemble du site, la raison pour laquelle les commentaires ont été envoyés, les commentaires verbatims pour une question en cours, une adresse électronique pour les visiteurs qui veulent être contactés, et une évaluation pour savoir si le site est recommandé. Dans cet exemple, les valeurs concernant l'évaluation de l'ensemble du site et l'adresse électronique sont vides car le visiteur n'a pas répondu à ces questions.

```
VOCName=Survey+Now&SurveyType=Guest&OverallRating=&CommentReason=Overall+Ex
erience&Comment=It+takes+too+long+to+complete+a+purchase.+Is+all+this+infor
mation+necessary?&Email=&CSATRating=7
```

Chapitre 7. IBM Tealeaf documentation et assistance

IBM Tealeaf propose documentation et assistance aux utilisateurs, développeurs, et administrateurs.

Affichage de la documentation sur le produit

Toute IBM Tealeaf la documentation sur le produit est disponible sur le site Web suivant :

https://tealeaf.support.ibmcloud.com/

Utilisez les informations dans le tableau qui suit pour afficher la documentation sur le produit pour IBM Tealeaf :

Tableau 10. Obtenir de l'aide

Pour afficher...	**Procédez comme suit...**
Documentation sur le produit	Sur le portail IBM Tealeaf , accédez à **?** > **Product Documentation**.
Aide pour une page sur le portail IBM Tealeaf	Sur le portail IBM Tealeaf , accédez à **?** > **Help for This Page**.

Documents disponibles pour les produits IBM Tealeaf

Utilisez le tableau qui suit pour afficher une liste des documents disponibles pour tous les produits IBM Tealeaf :

Tableau 11. Documentation disponible pour les produits IBM Tealeaf

Produits IBM Tealeaf	**Documents disponibles**
IBM Tealeaf CX	• *IBM Tealeaf Customer Experience - Guide général* • *IBM Tealeaf CX - Manuel d'intégration des données de l'environnement de capture du côté du client* • *IBM Tealeaf CX - Manuel de configuration* • *IBM Tealeaf CX - Manuel d'injection de cookies* • *IBM Tealeaf CX - Manuel sur les bases de données* • *IBM Tealeaf CX Event Manager - Guide* • *IBM Tealeaf CX - Glossaire* • *IBM Tealeaf CX - Manuel d'installation* • *IBM Tealeaf CX - Manuel PCA* • *IBM Tealeaf CX - Notes sur la version de la PCA*

© Copyright IBM Corp. 1999, 2014

Tableau 11. Documentation disponible pour les produits IBM Tealeaf (suite)

Produits IBM Tealeaf	**Documents disponibles**
IBM Tealeaf CX	• *IBM Tealeaf CX RealiTea Viewer - Manuel sur l'environnement de capture du côté du client* • *IBM Tealeaf CX RealiTea Viewer - Guide d'utilisation* • *IBM Tealeaf CX - Notes sur l'édition* • *IBM Tealeaf CX - Manuel de mise à niveau de l'édition* • *IBM Tealeaf CX - FAQ support et dépannage* • *IBM Tealeaf CX - Guide de dépannage* • *IBM Tealeaf CX UI Capture j2 - Guide* • *IBM Tealeaf CX UI Capture j2 - Notes sur l'édition*
IBM Tealeaf cxImpact	• *IBM Tealeaf cxImpact - Guide d'administration* • *IBM Tealeaf cxImpact - Guide d'utilisation* • *IBM Tealeaf cxImpact - Manuel sur la production de rapports*
IBM Tealeaf cxConnect	• *IBM Tealeaf cxConnect pour l'analyse des données - Guide d'administration* • *IBM Tealeaf cxConnect pour Voice of Customer- Guide d'administration* • *IBM Tealeaf cxConnect pour l'analyse Web - Guide d'administration*
IBM Tealeaf cxOverstat	*IBM Tealeaf cxOverstat - Guide d'utilisation*
IBM Tealeaf cxReveal	• *IBM Tealeaf cxReveal - Guide d'administration* • *IBM Tealeaf cxReveal - Manuel sur l'interface de programmation d'applications* • *IBM Tealeaf cxReveal - Guide d'utilisation*
IBM Tealeaf cxVerify	*IBM Tealeaf cxVerify - Guide d'administration*
IBM Tealeaf cxView	*IBM Tealeaf cxView - Guide d'utilisation*
IBM Tealeaf CX Mobile	• *IBM Tealeaf CX Mobile Android Logging Framework - Guide* • *IBM Tealeaf Android Logging Framework - Notes sur l'édition* • *IBM Tealeaf CX Mobile - Guide d'administration* • *IBM Tealeaf CX Mobile - Guide d'utilisation* • *IBM Tealeaf CX Mobile iOS Logging Framework - Guide* • *IBM Tealeaf iOS Logging Framework - Notes sur l'édition*

Remarques

IBM® peut ne pas offrir les produits, services ou fonctions décrites dans la présente documentation dans d'autres pays. Contactez votre interlocuteur IBM IBM local pour plus de détails sur les produits et les services actuellement disponibles dans votre pays. Toute référence à un produit, logiciel ou service IBM n'implique pas que seul ce produit, logiciel ou service IBM puisse être utilisé. Tout autre produit, logiciel ou service IBM fonctionnellement équivalent peut être utilisé à la place s'il n'enfreint aucun droit de propriété intellectuelle. Il est de la responsabilité de l'utilisateur d'évaluer et de vérifier lui-même les installations et applications réalisées avec des produits, logiciels ou services non expressément référencés par IBM.

IBM peut détenir des brevets ou des demandes de brevet couvrant les produits mentionnés dans le présent document. La remise de ce document ne vous donne aucun droit de licence sur ces brevets ou demandes de brevet. Si vous désirez recevoir des informations concernant l'acquisition de licences, veuillez en faire la demande par écrit à l'adresse suivante :

IBM Director of Licensing
IBM Corporation
North Castle Drive
Armonk, NY 10504-1785
U.S.A.
Pour le Canada, veuillez adresser votre courrier à :

IBM Director of Commercial Relations
IBM Canada Ltd
3600 Steeles Avenue East
Markham, Ontario
L3R 9Z7 Canada

Les informations sur les licences concernant les produits utilisant un jeu de caractères double octet peuvent être obtenues par écrit à l'adresse suivante :

Intellectual Property Licensing
Legal and Intellectual Property Law
IBM Japan, Ltd.
19-21, Nihonbashi-Hakozakicho, Chuo-ku
Tokyo 103-8510, Japan

Le paragraphe suivant ne s'applique ni au Royaume-Uni, ni dans aucun pays dans lequel il serait contraire aux lois locales : LE PRESENT DOCUMENT EST LIVRE EN L'ETAT SANS AUCUNE GARANTIE EXPLICITE OU IMPLICITE. IBM DECLINE NOTAMMENT TOUTE RESPONSABILITE RELATIVE A CES INFORMATIONS EN CAS DE CONTREFACON AINSI QU'EN CAS DE DEFAUT D'APTITUDE A L'EXECUTION D'UN TRAVAIL DONNE. Certaines juridictions n'autorisent pas l'exclusion des garanties implicites, auquel cas l'exclusion ci-dessus ne vous sera pas applicable.

© Copyright IBM Corp. 1999, 2014

Le présent document peut contenir des inexactitudes ou des coquilles. Ce document est mis à jour périodiquement. Chaque nouvelle édition inclut les mises à jour. IBM peut, à tout moment et sans préavis, modifier les produits et logiciels décrits dans ce document.

Les références à des sites Web non IBM sont fournies à titre d'information uniquement et n'impliquent en aucun cas une adhésion aux données qu'ils contiennent. Les éléments figurant sur ces sites Web ne font pas partie des éléments du présent produit IBM et l'utilisation de ces sites relève de votre seule responsabilité.

IBM pourra utiliser ou diffuser, de toute manière qu'elle jugera appropriée et sans aucune obligation de sa part, tout ou partie des informations qui lui seront fournies.

Les licenciés souhaitant obtenir des informations permettant : (i) l'échange des données entre des logiciels créés de façon indépendante et d'autres logiciels (dont celui-ci), et (ii) l'utilisation mutuelle des données ainsi échangées, doivent adresser leur demande à :

IBM Bay Area Lab
1001 E Hillsdale Boulevard
Foster City, California 94404
U.S.A.

Ces informations peuvent être soumises à des conditions particulières, prévoyant notamment le paiement d'une redevance.

Le logiciel sous licence décrit dans ce document et tous les éléments sous licence disponibles s'y rapportant sont fournis par IBM conformément aux dispositions du Contrat sur les produits et services IBM, des Conditions internationales d'utilisation des logiciels IBM ou de tout autre accord équivalent.

Les données de performance indiquées dans ce document ont été déterminées dans un environnement contrôlé. Par conséquent, les résultats peuvent varier de manière significative selon l'environnement d'exploitation utilisé. Certaines mesures évaluées sur des systèmes en cours de développement ne sont pas garanties sur tous les systèmes disponibles. En outre, elles peuvent résulter d'extrapolations. Les résultats peuvent donc varier. Il incombe aux utilisateurs de ce document de vérifier si ces données sont applicables à leur environnement d'exploitation.

Les informations concernant des produits non IBM ont été obtenues auprès des fournisseurs de ces produits, par l'intermédiaire d'annonces publiques ou via d'autres sources disponibles. IBM n'a pas testé ces produits et ne peut confirmer l'exactitude de leurs performances ni leur compatibilité. Elle ne peut recevoir aucune réclamation concernant des produits non IBM. Toute question concernant les performances de produits non IBM doit être adressée aux fournisseurs de ces produits.

Toute instruction relative aux intentions d'IBM pour ses opérations à venir est susceptible d'être modifiée ou annulée sans préavis, et doit être considérée uniquement comme un objectif.

Le présent document peut contenir des exemples de données et de rapports utilisés couramment dans l'environnement professionnel. Ces exemples mentionnent des noms fictifs de personnes, de sociétés, de marques ou de produits à des fins

illustratives ou explicatives uniquement. Toute ressemblance avec des noms de personnes, de sociétés ou des données réelles serait purement fortuite.

LICENCE DE COPYRIGHT :

Le présent logiciel contient des exemples de programmes d'application en langage source destinés à illustrer les techniques de programmation sur différentes plateformes d'exploitation. Vous avez le droit de copier, de modifier et de distribuer ces exemples de programmes sous quelque forme que ce soit et sans paiement à IBM, à des fins de développement, d'utilisation, de vente ou de distribution de programmes d'application conformes aux interfaces de programmation des plateformes pour lesquels ils ont été écrits ou aux interfaces de programmation IBM. Ces exemples de programmes n'ont pas été rigoureusement testés dans toutes les conditions. Par conséquent, IBM ne peut garantir expressément ou implicitement la fiabilité, la maintenabilité ou le fonctionnement de ces programmes. Ces exemples de programmes sont fournis "EN L'ETAT", sans garantie d'aucune sorte. IBM ne sera en aucun cas responsable des dommages liés à l'utilisation de ces exemples de programmes.

Marques

IBM, le logo IBM et ibm.com sont des marques d'International Business Machines Corp. dans de nombreux pays. Tout autre nom de produit ou de service peut être une marque d'IBM ou de toute autre société. Une liste actualisée des marques IBM est disponible sur la page Web «Copyright and trademark information» à l'adresse www.ibm.com/legal/copytrade.shtml.

Règles de confidentialité

Les produits IBM Software, dont les solutions logicielles sous forme de services, ("Offres Software") peuvent utiliser les cookies ou toute autre technologie de collecte d'informations sur l'utilisation des produits dans le but d'améliorer et de personnaliser l'expérience de l'utilisateur final ou à d'autres fins. Un cookie est un élément d'information qu'un site Web envoie à votre navigateur et que celui-ci peut sauvegarder sur votre système sous la forme d'une balise permettant d'identifier votre ordinateur. Ces cookies ne sont généralement pas associés à des informations personnelles. Si vous utilisez une offre Software vous permettant de collecter des informations personnelles par le biais des cookies ou toute autre technologie similaire, vous trouverez ci-dessous les caractéristiques.

En fonction de la configuration déployée, il se peut que cette offre Software utilise des cookies de session et des cookies persistants collectant le nom d'utilisateur ainsi que d'autres informations personnelles sur chaque utilisateur afin de mieux gérer la session, d'améliorer la convivialité ou à des fins de suivi et fonctionnelles. Il est possible de désactiver ces cookies, mais vous perdriez certaines fonctionnalités qu'ils vous apportent.

Dans de nombreux pays, la collecte des informations personnelles par le biais des cookies et toute autre technologie similaire est réglementée. Si en tant que consommateur, les configurations déployées pour cette offre Software vous offrent la possibilité de collecter les informations personnelles des utilisateurs finaux par le biais des cookies ou de toute autre technologie, demandez l'avis de conseillers juridiques concernant les lois applicables pour la collecte desdites données, dont les obligations en matière d'information et de consentement lorsque cela est nécessaire.

IBM demande aux clients (1) d'insérer un lien clair et visible dans la section "Termes et conditions" sur le site Web du client (par exemple : les règles de confidentialité) devant inclure un lien vers ses pratiques et celles d'IBM en matière de collecte et d'utilisation des données, (2) d'indiquer que des cookies et des GIF/pixels invisibles sont placés sur l'ordinateur du visiteur par IBM au nom du Client, en expliquant les raisons de l'utilisation d'une telle technologie, et (3) lorsque la loi l'exige, d'obtenir le consentement des visiteurs du site Web avant de placer sur leur système des cookies et des GIF/pixels invisibles provenant du Client ou d'IBM au nom du Client.

Pour plus d'informations sur l'utilisation des diverses technologies, notamment des cookies, reportez-vous à la section intitulée "Cookies, Web Beacons and Other Technologies" d'IBM's Online Privacy Statement, à l'adresse : http://www.ibm.com/privacy/details/us/en.